

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA
PADA MA MIFTAHUL ULUM MAKARTI JAYA**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

SAHIRA

061430600497

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA
PADA MA MIFTAHUL ULUM MAKARTI JAYA**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

SAHIRA

061430600497

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Sari Lestari Zainal Ridho S.E., M.Ec.
NIP 197004142001121001

Pembimbing II,

Trisilowati, S.E., M.M
NIP 196307301989112001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M
NIP 196008061989101001

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
SURAT PERNYATAAN	

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SAHIRA
NPM : 061430600497
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan
Pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2017
Yang Membuat Pernyataan,


Sahira
NPM 061430600497

LEMBAR PENGESAHAN


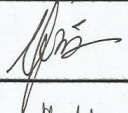
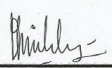

Nama : Sahira
NPM : 0614 3060 0497
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan
Terhadap Kepuasan Siswa Pada MA Miftahul
Ulum Makarti Jaya

Telah diperintahkan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 04 Agustus 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama Penguji	TandaTangan	Tanggal
1.	Dr. Paisal, S.E., M.Si NIP.197109042005011001		04 Agustus 2017
2.	Afrizawati M, S.E., M.Si NIP.198004112006042002		04 Agustus 2017
3.	Mariskha Z, S.E., M.M NIP.197805192006042001		04 Agustus 2017
4.	Dra. Esya Alhadi, S.E., M.M NIP.196309191990032002		07 Agustus 2017

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesuatu akan menjadi kebanggaan , jika sesuatu itu dikerjakan bukan hanya dipikirkan

Sebuah Cita-Cita akan menjadi kenyataan, jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya bukan hanya menjadi impian

Kupersembahkan untuk:

- Ayahanda dan Ibunda Tercinta
- Saudara-saudara ku tersayang
- Keluarga besarku yang selalu mendukungku
- Sahabat- sahabat terbaik
- Teman Seperjuangan GNC
- Almamaterku, POLSRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat dan hidayat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir tepat pada waktunya. Penulisan Laporan Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Siswa Pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Hal ini disebabkan pengetahuan, dan pengalaman penulis yang masih terbatas. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian demi kesempurnaan Laporan Akhir ini, agar penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi. Semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Dengan selesainya Laporan Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, nasehat dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penulisan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Trisilowati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang dapat berguna bagi penulis.
7. Bapak Edi Efendi S.Ag selaku kepala sekolah MA Miftahul Ulum Makarti Jaya, serta guru dan staff yang telah membantu dan memberikan petunjuk yang diperlukan penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini serta memperbolehkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua Orang tuaku Ambo Eddy dan Illamming yang tercinta yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil serta do'a bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.

9. Adikku yang paling kusayangi yang merupakan sumber inspirasi dan semangat bagi penulis.
10. Dan tidak lupa untuk sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
11. Dan semua orang lainnya yang telah membantu dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Semoga usaha dan kerja keras dari semua pihak tersebut mendapatkan berkat dan ridho dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan bisa digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya. Penulis juga ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan jasa yang paling dominan terhadap kepuasan siswa dan berpengaruh atau tidaknya terhadap tingkat kepuasan siswa. Data yang digunakan adalah kepuasan siswa yang merupakan variabel terikat (Y) dan persepsi siswa berdasarkan lima tingkat pada kualitas layanan yang merupakan variabel bebas (X), yang diantaranya yaitu bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5). Analisis data menggunakan F-Test dan T-Test. Hasil menunjukkan nilai R Square yang mempengaruhi kepuasan siswa pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya adalah sebesar 20,2%. Untuk 20,2% kepuasan siswa pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya dipengaruhi oleh lima tingkat kualitas dan 79,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Tingkat kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan siswa yang paling dominan adalah *responsiveness* (daya Tanggap). Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyarankan bahwa lebih memperhatikan kelima tingkat kualitas pelayanan jasa pada siswa, terutama tingkat kualitas pelayanan yang kurang mempengaruhi kepuasan siswa.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine the effect of service quality to satisfaction of the students at the MA Miftahul Ulum Makarti Jaya. I would like to know the extent of service quality the most dominant influence students satisfaction. Data used is students satisfaction, which is the dependent variable (Y) and the perception of students based on five levels of service quality which is the independent variable (X), which is a tangible (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4) and empathy (X_5). Analysis of data using the F-test and T-test. The result of demonstrating the value of R Square influencing students satisfaction to using service of Ma Miftahul Ulum Makarti Jaya for 20,2%. For 20,2% of students satisfaction on MA Miftahul Ulum Makarti Jaya are influenced by five levels of quality of service and the remaining 79,8% influences include other factors beyond this study. Level of the service the most dominant influence students satisfaction is the level of the responsiveness (X_3). Based on the results of the study, the authors suggested that more attention to the five levels of the student's service quality, especially the level of service quality that does not affect the students satisfaction.

Keywords: service quality, satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Perumusan Masalah	3
1.3	Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4	Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1	Tujuan	4
1.4.2	Manfaat	4
1.5	Metodologi Penelitian	5
1.5.1	Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2	Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3	Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.4	Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian	7
1.5.5	Analisis Data	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Definisi Pemasaran	12
2.2	Klasifikasi Produk.....	12
2.3	Definisi Jasa	13
2.4	Karakteristik Jasa	13
2.5	Dimensi Kualitas Jasa	14
2.6	Definisi Kepuasan Pelanggan	15

2.7	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
BAB III	KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	17
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	18
3.2.1	Visi	18
3.2.2	Misi.....	18
3.3	Stuktur Organisasi dan Pembagian Tugas	18
3.3.1	Struktur Organisasi	18
3.3.2	Pembagian Tugas	19
3.4	Kegiatan dan Fasilitas	25
3.5	Profil Responden.....	26
3.6	Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Uji Validitas	28
4.2	Uji Reliabilitas	30
4.3	Uji Hipotesis	31
4.3.1	Koefisien Determinasi.....	31
4.3.2	Uji F (Uji secara Simultan/Bersama)	33
4.3.3	Uji t (Uji secara Persial/Sendiri-Sendiri)	34
4.4	Uji Regresi Berganda	39
4.5	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasa Siswa pada MA Miftahul Ulum Makarti Jaya.....	41
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Siswa SMA Muhammadiyah Makarti Jaya Tahun Ajaran 2016/2017	2
Tabel 1.2	Jumlah Siswa MA Miftahul Ulum Makarti Jaya Tahun Ajaran 2016/2017	3
Tabel 1.4	Pengukuran Skala Likert	11
Tabel 3.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 3.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelas	27
Tabel 3.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jurusan.....	27
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	29
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa (X).....	31
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Siswa (Y)	31
Tabel 4.4	Model Summary	32
Table 4.5	Uji Statistik F.....	33
Tabel 4.6	Tabel Uji t Parsial	35
Tabel 4.7	Tabel Variabel X yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Y	41

DAFTAR GAMBAR

Gamabar 3.1 Struktur Organisasi MA Miftahul Ulum Makarti Jaya	19
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Dari MA Miftahul Ulum Makarti Jaya
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Kartu Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 7 Kartu Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Frekuensi Jawaban Kuesioner
- Lampiran 12 Frekuensi Responden
- Lampiran 13 Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 14 Tabel Correlation Bukti Fisik(X1), Kehandalan(X2), Daya Tanggap(X3), Jaminan(X4), Empati (X5) dan Kepuasan Siswa (Y)
- Lampiran 15 Uji Reliability Bukti Fisik (X1),Kehandalan(X2), Daya Tanggap(X3), Jaminan(X4), Empati (X5) dan Kepuasan Siswa (Y)
- Lampiran 16 Uji F, Uji t, dan Regresi Linier Berganda
- Lampiran 17 Tabel f
- Lampiran 18 Tabel t
- Lampiran 19 Tabel r